

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Ibrahim. 2008. *Teori dan konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*
- Arens, Alvin A., Randal J. Elder, and Mark S. Beasley. 2006. *Auditing and Assurance Services-An Integrated Approach*. 11th Edition. New Jersey : Pearson Prentice Hall International.
- COSO. 1994. *Internal Control Integrated Framework*, United state Of America: AICPA'
- COSO. 2013. Internal Control – Integrated Framework di akses dari www.coso.org
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM* . Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hiro Tugiman. 2006. *Pengendalian Internal*
- Hiro Tugiman. 2007. *Pengendalian Audit Internal*
- Husen, Umar. 2008. *Desain Penelitian Akuntansi Keprilakuan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Ikatan Akuntansi Indonesia. 2001. *Standar Profesi Akuntansi Publik*. Jogjakarta. Bagian Penerbitan STIE YPKN.
- Jalaluddin Rakhmat. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, 2005.
- Moh Nazir, 2003. *Metodologi Penelitian*. Edisi Revisi. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Messier, William F. 2006. *Jasa Audit dan Assurance-Pendekatan Sistematis*. Edisi Keempat, Terjemahan Nuri Hinduan. Jakarta:Salemba Empat.
- Mulyadi. 2008. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008. *Sistem Pengendalian Internal Pemerintah*, BPKP.
- Republik Indonesia. 2008. *Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah*.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*
- Sawyer, Lawrence B, Mortinez. 2006. *Internal Auditing*. Edisi Kelima, Terjemahan Desi Adhariani. Florida: The IIA.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta
- Suharsini Arikunto. 2005. *Manajemen Penelitian*, Edisi Revisi. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.
- Yamit, Zulian. 2013. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Cetakan Keenam. Yogyakarta : Ekonisia
- Zeithhaml, Valerie A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. (2001). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New Yorw : The Free Press.

Sumber Lainnya:

- www.bandung.go.id di akses 26 Oktober 2015
- www.pikiran-rakyat.com di akses 25 Oktober 2015
- www.beritasatu.com di akses 26 Oktober 2015
- www.republika.co.id di akses 26 Oktober 2015
- www.ombudsman.go.id di akses 26 Oktober 2015
- .(www.sinarpaginews.com) di akses 26 Oktober 2015